



# Verkkokoulutuksen mahdollisuudet liiketoiminnassa

Case: HoviKoti

Alex Renard

OPINNÄYTETYÖ  
Toukokuu 2020

Liiketalouden koulutus

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutus

RENARD, ALEX:

Verkkokoulutuksen mahdollisuudet liiketoiminnassa  
Case: HoviKoti

Opinnäytetyö 35 sivua, joista liitteitä 0 sivua  
Toukokuu 2020

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää HoviKodin työntekijöiden mielipiteitä ja kokemuksia verkossa toteutuvasta koulutuskokonaisuudesta. Tämän lisäksi tavoitteena oli myös selvittää, mitä muita mahdollisuuksia verkkokoulutus voisi tuoda yritykselle. Toimeksiantaja ei ollut aikaisemmin käyttänyt verkkokoulutusta liiketoiminnassaan, eikä täten tiennyt sen tuomista mahdollisuuksista tai vaikutuksista liiketoiminnalleen.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsiteltiin aluksi verkkokoulutusta, sen eri ominaisuuksia sekä mahdollisuuksia. Aihetta verrattiin lähiopetukseen, jotta pystyttiin tuomaan esille sen tuomia hyötyjä ja haittoja. Tämän jälkeen siirryttiin käsittelemään henkilöstön osaamista ja sen kehittämistä.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin yksilöhaastatteluina viidelle Sofiakylä Oy:n vakituiselle työntekijälle. Sofiakylä Oy on yksi toimeksiantajan hoivapalveluyrityksistä. Haastateltavat henkilöt valikoituivat satunnaisesti verkkokoulutuksen suorittaneista henkilöistä. Haastattelujen tulosten myötä toimeksiantaja sai käsityksen henkilöstönsä mielipiteistä uudesta verkkokoulutuksesta. Lisäksi pohdinnan avulla pystyttiin tuomaan esille myös muita verkkokoulutuksen tulevaisuuden mahdollisuuksia. Nämä tiedot auttavat toimeksiantajaa päättämään verkkokoulutuksen mahdollisista käyttötavoista tulevaisuudessa.

Tutkimuksen mukaan verkkokoulutuksen isoimmaksi hyödyksi nousi ajasta ja paikasta riippumaton suoritustapa. Lisäksi oppimisalusta sai positiivisen vastaanoton sekä kehuja selkeydestä ja helppokäyttöisyydestä. Sisällöllisesti verkkokoulutus koettiin kuitenkin liian helpoksi. Tulosten mukaan työntekijät oppivat tehokkaasti sekä verkkokoulutuksella että lähiopetuksella, mutta koulutuksen aiheen tulisi olla vaikuttava tekijä valittaessa koulutusmuotoa.

---

Asiasanat: verkkokoulutus, e-learning, henkilöstön kehittäminen

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Administration

RENARD, ALEX:  
Business Opportunities in E-learning  
Case: HoviKoti

Bachelor's thesis 35 pages, appendices 0 pages  
May 2020

---

The purpose of this thesis was to find out the opinions and experiences of the employees of HoviKoti about an e-learning training package. In addition, the purpose was to find out about some other possibilities the e-learning package could bring to the company. The company had not used e-learning earlier and therefore did not know about the possibilities and effects on their business.

The first theory chapter of this thesis addressed e-learning and the different features and opportunities it could offer. The subject was continually compared to classroom teaching in order to show its benefits and disadvantages. The second part addressed the employees' performance and how to improve it.

The study was conducted via personal interviews with five permanent employees of Sofiakylä Oy. Sofiakylä Oy is one of the care service units of HoviKoti. The interviewees were selected randomly from the employees who had carried out the e-learning programme. Based on the answers from the interviews, HoviKoti was able to get an understanding of its employees' opinions about e-learning. In addition, the analysis part of this thesis brought up other possible future opportunities of e-learning. This information helps HoviKoti to decide on the possible use of e-learning in the future.

According to this study, the biggest benefit of using e-learning was the ability to study without any regard to time or place. In addition, the e-learning platform received a positive welcome and compliments about its clarity and usability. However, the content of the e-learning package was seen too easy. According to the results, employees learn effectively both in e-learning and classroom learning. However, an important factor in both is to pay attention to the subject of the training.

---

Key words: e-learning, online education, staff development

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	VERKKOKOULUTUS .....	7
2.1	Aika .....	8
2.2	Profilointi .....	8
2.3	Oppimistehtävä .....	9
2.4	Palkitseminen .....	9
2.5	Osaaminen ja sen kehittäminen .....	10
2.5.1	Perehdyttäminen .....	10
2.5.2	Henkilöstön osaaminen ja kehittäminen .....	11
2.5.3	Organisaation kehittämien .....	12
3	TOIMEKSIANTAJA .....	13
3.1	HoviKoti .....	13
3.2	Sofiakylä Oy .....	16
4	TUTKIMUS .....	17
4.1	Tutkimusmenetelmät .....	17
4.2	Käyttöön otettu verkkokoulutus .....	18
4.2.1	Claned-oppimisympäristö .....	19
4.3	Tutkimuksen tavoite ja hyödyt .....	19
4.4	Haastattelu .....	20
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	22
5.1	Millaisena koit oppimisalusta? .....	22
5.2	Koito koit saavasi hyötyä koulutuksesta? .....	23
5.3	Olisitko toivonut koulutukselta jotain lisää? .....	23
5.4	Mitä hyötyjä verkkokoulutus mielestäsi tuo? .....	24
5.5	Mitä haittoja verkkokoulutus mielestäsi tuo? .....	24
5.6	Oletko aikaisemmin osallistunut verkkokoulutukseen? Jos olet, niin miten koit tämän koulutuksen verrattuna aikaisempiin? .....	25
5.7	Koetko, että opit tehokkaammin verkkokoulutuksella vai lähiopetuksella? Miksi? .....	26
5.8	Haluaisitko, että koulutukset järjestettäisiin jatkossa verkossa vai lähiopetuksena? Miksi? .....	26
5.9	Tulosten analysointi .....	27
6	YHTEENVETO .....	31
6.1	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset .....	31
6.2	Tulevaisuuden mahdollisuudet .....	33
	LÄHTEET .....	34

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, mitä mielipiteitä ja kokemuksia uusi verkkokoulutuskokonaisuus herätti HoviKodin työntekijöissä. Lisäksi tavoitteena oli myös selvittää, toisiko verkkokoulutus jotain muita mahdollisuuksia yritykselle. Aihe opinnäytetyölle löytyi, kun työskentelin Sofiakylä Oy:ssä, joka on yksi HoviKodin hoivapalveluyksiköistä. HoviKodin toimitusjohtaja Jussi Peltonen oli kehittänyt uuden verkkokoulutuskokonaisuuden työntekijöilleen ja se otettiin samanaikaisesti käyttöön kaikissa yksiköissä. Kuitenkaan pelkkä verkkokoulutuksen käyttöönotto ei juuri lisäarvoa tuonut, joten opinnäytetyöni avulla pystyin antamaan toimeksiantajalleni arvokasta lisätietoa koulutuksen vaikutuksista sekä mahdollisuuksista hänen yritykselleen. Varsinkin, kun koulutukset olivat aikaisemmin olleet vain perinteisiä lähiopetuskoulutuksia.

Henkilöstön osaamiseen tulisi panostaa paljon, sillä osaava henkilöstö on organisaation menestyksen takana. Osaamista tulisi myös kehittää jatkuvasti, jolloin pystytään varautumaan tulevaisuuden haasteisiin. (Kauhanen 2007, 139.) Tutkimustulosten avulla toimeksiantaja pystyy punnitsemaan, onko verkkokoulutus heille se oikea tapa varmistaa henkilöstön osaaminen ja sen kehittäminen. Lisäksi pohdinnan avulla pyritään auttamaan toimeksiantajaa ja hänen päätöstään koskien verkkokoulutuksen muista mahdollisista käyttötavoista.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään yleisesti verkkokoulutusta ja paneudutaan sen erilaisiin mahdollisuuksiin ja ominaisuuksiin. Verkkokoulutuksen tuomia hyötyjä ja haittoja pystytään tuomaan esille, koska sitä verrattiin lähiopetukseen. Lisäksi käsitellään henkilöstön osaamista ja sen kehittämistä sekä koko organisaation kehittämistä. Näiden jälkeen esitellään toimeksiantaja sekä sen yksikkö. Haastattelut toteutettiin tämän yksikön työntekijöille. Lopuksi avataan tutkittavaa verkkokoulutusta, sen ideaa ja toteuttamista.

Tutkimusaineistoa kerättiin yksilöhaastatteluilla, jotka toteutettiin viidelle Sofiakylä Oy:n työntekijälle. Haastateltavat valikoituivat satunnaisesti verkkokoulutuksen suorittaneista henkilöistä. Kysymyksissä haluttiin yleisesti selvittää heidän mielipiteitään verkkokoulutuksesta ja sen hyödyistä sekä haitoista. Haluttiin myös

selvittää, miten toimeksiantajan verkkokoulutus suoriutui. Kuinka se koettiin ja mitä hyötyjä tai haittoja se toi mukanaan. Lopuksi kartoitettiin vielä, kuinka koulutukset haluttaisiin jatkossa järjestettävän sekä kumpi koulutustavoista olisi henkilökohtaisesti tehokkaampi. Vastausten pohjalta koottiin johtopäätökset ja lisäksi pohdinnan avulla luotiin ehdotuksia tulevaisuuden eri mahdollisuuksista.

## 2 VERKKOKOULUTUS

Verkossa tapahtuvaa oppimista kutsutaan verkkokoulutukseksi. Verkkokoulutusta voidaan kutsua myös nimellä verkko-oppiminen tai e-learning ja se on monipuolinen tapa kouluttaa henkilöstöä. Sen tehtävänä on monipuolistaa oppimisprosessia ja sen myötä varmistaa laadukas oppiminen. Yritykset ovat jo pitkään käyttäneet perinteisiä lähikoulutuksia, jossa henkilökunta koulutetaan yhdessä tilassa. Koulutusmuotona se kuluttaa kuitenkin huomattavasti resursseja, mitkä voitaisiin käyttää tehokkaammalla tavalla. Moni organisaatio onkin todennut verkkokoulutuksen toimivuuden ja siirtänyt koulutuksensa pääosin sinne. Verkkokoulutus sisältää kuitenkin omat haasteensa. (Vainio 2003, 3-4.)

Esimiehillä on kaksi vaihtoehtoa toteuttaa verkkokoulutus. Se voidaan joko ulkoistaa tai tehdä itse. Riippuen koulutuksen aiheesta voi valmis koulutuspaketti olla riittävä. Mikäli kuitenkin halutaan hieman vaikuttaa sisältöön ja ulkoasuun, niin se voidaan myös räätälöidä. Tämä on nopea ja tehokas tapa järjestää koulutus, mutta myös kallein vaihtoehto. Mikäli resurssit riittävät, niin koulutus kannattaa luoda itse. Verkko on täynnä erilaisia oppimisympäristöpohjia, joihin koulutus voidaan luoda. Sopivan pohjan löydyttyä lähdetään rakentamaan sisältöä, joka voidaan rakentaa omanlaiseksi. On kuitenkin tärkeää huomioida niin fyysinen, psyykkinen kuin sosiaalinenkin toiminnallisuus. Keskusteluun ja vuorovaikutukseen tulisi olla mahdollisuus, vaikka koulutus toteutuisikin verkossa. Myös yhteisöllisyys tulee huomioida koulutusta luodessa, jotta oppija ei koe olevansa yksin asian parissa ja täten menetä mielenkiintoaan. (Saarinen 2002, 113-114.)

Koulutusmuotona verkkokoulutus on tehokas valinta, sillä se parantaa organisaation kilpailukykyä kehittämällä henkilöstön osaamista ja verkostoitumiskykyä. Samalla se tukee myös oppivan organisaation toimintamalleja. Oppivalla organisaatiolla tarkoitetaan organisaatiota, jossa osaamista ei jätetä sen hetkiselle tasolle, vaan sitä pyritään kehittämään jatkuvasti. (Kauppinen 2004, 19-20.)

## 2.1 Aika

Aika on korvaamaton resurssi lähes kaikille organisaatiolle ja se halutaan käyttää mahdollisimman tehokkaasti. Tämän vuoksi organisaatioilla ei ole halua tai tarpeeksi aikaa järjestää perinteistä lähikoulutusta työntekijöilleen. Koulutusmuotona se sitoo työntekijät yhteen paikkaan samanaikaisesti. Harvalla alalla työpiteiden jättäminen kaikkien toimesta samanaikaisesti on mahdotonta, mikä puolestaan tarkoittaa sitä, että koulutuksia on järjestettävä useampia. Tämä kuluttaa organisaation resursseja entisestään. Verkkokoulutuksen myötä pystytään poistamaan nämä häiriötekijät, sillä se pystytään toteuttamaan ajasta ja paikasta riippumatta. Verkossa tapahtuvalla koulutuksella koko henkilöstö pystyy osallistumaan koulutukseen ja he saavat itse päättää ajankohdan sekä paikan suorittamiselle. Samanaikaisesti ajasta tulee uudenlainen resurssi, jota johto voi hyödyntää eri tavalla. (Alamäki & Luukkonen 2002, 42-43.)

## 2.2 Profilointi

Profiloinnilla tarkoitetaan jonkin tietyn asian, tässä tapauksessa verkkokoulutuksen, muokkaamista tietynlaiseksi. Tämä on hyvä keino tehdä verkkokoulutuksesta oman organisaation näköinen ja luoda työntekijöille tunteen, että koulutus olisi tehty juuri heille. Verrattuna valmiiseen ja mahdollisesti jopa tylsään koulutuspakettiin, saa profiloitu verkkokoulutus ylläpidettyä mielenkiintoa koulutusta kohtaan. Täten varmistetaan myös se, että koulutus on opettavainen ja onnistunut kohderyhmän kannalta. (Kuusela 2002, 170.)

Profilointikeinoja on paljon, eikä niiden tarvitse olla kovinkaan erikoisia onnistuakseen. Näitä voi olla esimerkiksi organisaation värimaailman käyttö tai vaikkapa tietyn asian painottaminen. Yksi hyvä keino profiloinnille on luoda verkkokoulutuksesta visuaalisemman näköinen kuvitusgrafiikan avulla. Koulutusmateriaalista saadaan elävämmän näköinen ja oppija kykenee hahmottamaan tilanteet paremmin. Samalla verkkokoulutuksesta tulee huomattavasti mielenkiintoisempi. Tärkeintä kuvitusgrafiikan käytössä on luoda siitä yhtenäinen, joka tukee koulutusta ja sen aiheita. Muussa tapauksessa siitä tulee sekavan oloinen ja oppijat saatta-



vat takertua epäolennaisiin seikkoihin. Esimerkiksi tämän opinnäytetyön tutkimuksen kohteena olevassa verkkokoulutuksessa puheenvuorot kuvitettiin piirroksin ja niistä luotiin video. Kun arjesta tutut tilanteet ja hetket näkyivät piirrettyinä, pystyi oppija sisäistämään opetetun asian paremmin. Tämä osoittautui onnistuneeksi profiloinniksi. (Alamäki & Luukkonen 2002, 152.)

## **2.3 Oppimistehtävä**

Oppimistehtävää pidetään erittäin tärkeänä osana verkkokoulutusta. Sisällyttämällä oppimistehtävä koulutukseen saadaan oppija paneutumaan koulutuksen aiheeseen tehokkaammin. Myös oppiminen tehostuu automattisesti, kun oppija työstää tehtävänsä koulutuksen aikana tai jälkeen. Koulutuksen laatija voi itse määritellä oppimistehtävän luonteen ja siten ohjata oppimista haluttuun suuntaan. On se sitten työyhteisön hengen parantaminen tai työntekijän henkilökohmainen kehittäminen, niin oppimistehtävä on oiva keino siihen. Yksinkertaisimmillaan luodaan oppimistehtävä, missä oppija laatii ennen verkkokoulutusta listan omista heikkoukistaan ja palaa siihen koulutuksen jälkeen. Kyseinen lista on oppijan mielessä koko koulutuksen ajan ja koulutuksen jälkeen hän pyrkii kehittämään itseään näillä osa-alueilla. (Koli 2008, 55.)

## **2.4 Palkitseminen**

Itsessään jo henkilöstön jatkuva kouluttaminen on yksi palkitsemiskeinoista. Mutta, koska se on aineetonta, sitä ei kuitenkaan koeta palkitsemiseksi yhtä helposti kuin aineellista, kuten esimerkiksi rahallista palkkiota. Jotta kouluttamisesta pystytään luomaan palkitsemiskeino myös henkilöstön mielestä, on tärkeää myös palkita itse koulutuksen suorittamisesta. Vaihtoehtoisia palkitsemiskeinoja on lukuisia, joista voi valita haluamansa tavan. Esimerkiksi diplomi suoritetusta verkkokoulutuksesta luo oppijalle mielikuvan, että hänet on palkittu, koska hän sai siitä aineellisen todistuksen. Järjestelmän ylläpitäjä pystyy seuraamaan kaikkien opiskelijoiden etenemistä ja lähettämään diplomin, kun oppija on valmis. Täten myös esimiehille saadaan arvokasta tietoa, kun pystytään raportoimaan, että

missä koulutuksen vaiheessa kukin työntekijä on. (Alamäki & Luukkonen 2002, 60.)

## **2.5 Osaaminen ja sen kehittäminen**

Alamäen & Luukkosen (2002, 86-87.) mukaan oppiminen on uuden tiedon hankkimista. Oppimiseen kuuluu myös, että hankitaan ja luodaan toimintavalmiuksia. Oppiminen tulisi aina liittää johonkin konkreettiseen tilanteeseen, jossa uutta tietoa voitaisiin hyödyntää. Ei siis riitä, että vain opiskellaan ja sisäistetään oppi. Merkityksen luomisella ja tilanteeseen liittämällä opista saadaan eniten irti.

Osaava henkilöstö sekä jatkuva oppiminen on tärkeä palanen organisaation menestyksen kannalta. Eikä pelkästään työntekijän henkilökohtainen osaaminen vaan koko työyhteisön osaaminen. Kaikkien on osattava toimia yhteistyössä, jotta menestystä voidaan havaita tai edes odottaa. (Kauhanen 2007, 139.)

### **2.5.1 Perehdyttäminen**

Perehdyttämällä tarkoitetaan henkilön opastusta uutta työtään ja organisaatioon kohtaan. Sen tarkoituksen on luoda uudelle työntekijälle oikeanlainen mielikuva organisaatiosta sekä toivottaa hänet tervetulleeksi ja halutuksi uuteen paikkaan. Perehdyttäminen voidaan jakaa kolmeen eri osa-alueeseen, jotka ovat työyhteisöön-, työpaikkaan- ja työhön perehdyttäminen. Työyhteisön ja organisaation arvojen esittely sekä ohjeistus paikan toimintatapoihin on työyhteisöön perehdyttämistä. Työpaikkaan perehdyttämällä puolestaan tarkoitetaan tutustumista uusiin työkollegoihin ja mahdollisesti asiakkaisiin. Asiakkaisiin tutustuminen riippuu kuitenkin alasta ja työtehtävistä, eikä se sovellu tai ole edes mahdollista jokaisessa organisaatiossa. Viimeisenä osa-alueena on työhön perehdyttäminen, jossa nimensä mukaisesti opastetaan uusi työntekijä hänen tuleviin työtehtäviin. (Kauhanen 2007, 146.)

Pääsääntöisesti perehdyttäminen on organisaatioiden vastuulla, mutta joskus se saattaa jäädä hyvinkin suppeaksi ja tällöin myös uuden työntekijän tulee olla valppaana. Hänen tulisi heti puuttua huonosti ohjeistettuihin tilanteisiin tai työtehtäviin ja kysyä apua. Organisaatioiden tulisikin ymmärtää, ettei perehdyttäminen ole vain tarpeellinen vaihe uuden työntekijän aloittaessa. Siihen tulisi panostaa tarpeeksi, sillä asianmukainen ja kunnollinen perehdyttäminen on hyväksi organisaatiolle. Sillä varmistetaan, että uusi työntekijä kykenee mahdollisimman nopeasti saavuttamaan halutun työtehon ja suoriutumaan siitä itsenäisesti. Täten säästetään myös muiden työntekijöiden aikaa, kun heidän ei tarvitse olla opastamassa jatkuvasti. Oikeanlaisella perehdytyksellä pyritään myös luomaan uudelle työntekijälle mielekkään kuvan uudesta työpaikasta ja sen työyhteisöstä. (Kauhanen 2007, 88.)

### **2.5.2 Henkilöstön osaaminen ja kehittäminen**

On sanomattakin selvää, että henkilöstön merkitys organisaatiolle on erittäin suuri ja sitä hankkiessa on tärkeää ymmärtää, että henkilöstön tulee olla osaava, yhteistyökykyinen ja toimiva tiimi. Esimiesten tulee olla tarkkana jo rekrytointivaiheessa ja löytää oikeat tekijät osaksi tiimiä. Henkilökunnan tulee tietenkin olla osaava, mutta tietoja ja taitoja ei saisi jättää sen hetkiselle tasolle vaan pyrkiä kehittämään niitä jatkuvasti. Osaaminen ja sen kehittäminen onkin pääsääntöisesti henkilökunnan omalla vastuulla, mutta hyvä organisaatio antaa siihen mahdollisuuksia sekä tukee oppimista. Jatkuvalla kehittämisellä pystytään varmistamaan, että osaaminen pysyy vaaditulla tasolla eikä alan tulevaisuuden muutokset tule yllätyksenä. Lisäksi myös henkilöstön lojaalius työnantajaa kohtaan kasvaa ja työ säilyy mielekkäänä, jolloin hyvä ja toimiva henkilöstö saadaan pidettyä organisaation voimavarana. Tulevaisuudessa yksittäisen henkilön asema organisaatiossa muuttuu entistä tärkeämmäksi. (Kauhanen 2007, 141, 147.)

Puhuttaessa henkilöstöstä ja sen kehittämisestä saatetaan helposti unohtaa esimiehet sekä ylin johto. Oletamus on, että heiltä löytyy osaamista ja kokemusta. Näin se varmasti onkin, mutta niitäkin taitoja tulee pyrkiä kehittämään jatkuvasti. Kehittämällä esimiehiä ja ylintä johtoa, kehitetään samalla koko henkilöstöä, sillä heidän tulee osata hyödyntää muun henkilöstön voimavaroja. Kun esimiehet ja

ylin johto ovat ammattitaitoisia, kykenevät he tuomaan työntekijöiden osaamisen parhaimmalla mahdollisella tavalla esille. Lisäksi he osaavat myös luoda hyvät edellytykset osaamisen jatkuvalla kehittämiselle. (Kauhanen 2007, 226.)

### **2.5.3 Organisaation kehittämien**

Organisaation kehittämisellä tarkoitetaan koko työyhteisön kehittämistä. Halutaan kehittää organisaation toimintaa, sen tehokkuutta sekä työyhteisöä. Työyhteisön kehittämiseen sisältyy työhyvinvoinnin parantaminen, jota voidaan parantaa esimerkiksi työhyvinvointia edistävillä päivillä. Myös yksilöiden osaamista ja taitoja halutaan parantaa, joka puolestaan onnistuu erilaisilla koulutuksilla. Näitä kehittämällä tavoitellaan tilaa, jossa ollaan varautuneita ympäristön muutoksiin ilman, että kilpailukyky heikkenee. Jatkuviin muutoksiin varautuminen on kuitenkin haastavaa, mutta kuten jo aiemmin mainitsin, niin organisaation tulisi olla oppiva organisaatio. Osaamisen jatkuvalla kehittämisellä varmistetaan, etteivät muutokset ole ylitsepääsemättömiä. Lisäksi kilpailukyky saattaa jopa vahvistua. Tämä vaatii organisaatiolta kuitenkin sen, että opitaan tunnistamaan yksilöiden oppimistavat sekä hyödynnetään niitä yhteisten tavoitteiden mukaisesti. (Kauhanen 2007, 29, 153.)

### 3 TOIMEKSIANTAJA

#### 3.1 HoviKoti

Hovi Group Oy, joka käyttää aputoiminimeä HoviKoti on perustettu vuonna 2008. HoviKoti on hoiva- ja hyvinvointiliiketoiminnan ja -palveluiden kehittämiseen keskittynyt yritys. Se käynnistää, ohjaa ja omistaa paikallisesti johdettuja hoiva- ja hyvinvointialan yrityksiä. HoviKoti on yhteiskunnallinen yritys, jonka tavoitteena on omalla toiminnallaan tukea vahvaa paikallisesti johdettua liiketoimintaa. (HoviKoti 2020. Toimintakäsikirja.)

HoviKoti koostuu tällä hetkellä kuudesta yksiköstä, joista neljä toimii kotimaassa ja kaksi ulkomailla, yksi Singaporessa ja yksi Balilla. Kotimaassa toimivat Hopeaharjun Palvelukoti, Hopeakoto, Villa Ilo sekä Sofiakylä. Hopeaharjun Palvelukoti on tarkoitettu mielenterveyskuntoutujille ja ikääntyneille. Hopeaharjun naapurissa olevan Hopeakodon palvelut on suunnattu muistisairaille ja ikäihmisille. Näiden lisäksi Sofiakylä tarjoaa palveluitaan kehitysvammaisille ja erityistä tukea tarvitseville ja Villa Ilo puolestaan laajennettua kotipalvelua. Ulkomailla toimivien yksiköiden toiminta on tarkoitettu ikääntyneille. (Hovi Group Oy 2020. Hoivapalveluyksiköt.)

HoviKodin laatupolitiikka luo yhteisen perustan työn laadulle jokaisen yksikön palvelutoiminnoissa. Laatupolitiikkaan kuuluu kuusi peruselementtiä:

- Lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja odotukset, joiden täyttäminen on menestymisen edellytys.
- Toiminnassa noudatetaan eettisiä periaatteita, voimassa olevia sääntöjä sekä HoviKoti-ryhmän arvoja.
- Laadun tekevät ihmiset. Siksi toiminnan perusedellytyksenä on osaava ja motivoitunut henkilökunta.
- HoviKoti-ryhmä näkee laadun kokonaisvaltaisena, kaikkea toimintaa koskevana.
- Toiminnan laatua seurataan ja mitataan sekä toiminnan jatkuvaan kehittämiseen sitoudutaan.
- Työskentelyyn sitoudutaan laatupolitiikan mukaisesti.

HoviKodin työntekijöille annetaan perehdytys organisaatioon ja sen toimintaan eri yksiköissä. Lisäksi täydennyskoulutus turvaa valmiuksia kohdata muutoksia työssä ja kehittää oman ja työyhteisön osaamista vastaamaan paremmin muuttuvan toimintaympäristön haasteisiin. Vastuu täydennyskoulutuksen mahdollistamisesta on työnantajalla. Hovi Groupin työntekijöille ei laadita koulutuskorttia vaan tarvittava koulutus (sisäinen tai ulkoinen) sovitaan tilannekohtaisesti. (HoviKoti 2020. Toimintakäsikirja.)

HoviKoti ohjaa yksiköitään johtamisjärjestelmänsä sekä ISO9001-sertifioidun toimintakäsikirjan kautta. Lisäksi sen jäsenet toimivat aktiivisesti tytäryhtiöiden hallituksessa. Tavoitteena on jakaa eri yksiköiden kesken hyväksi todettuja käytäntöjä ja siten parantaa toiminnan tehokkuutta, lisätä asiakastyytyväisyyttä sekä hoidon vaikuttavuutta. (HoviKoti. 2020. Toimintakäsikirja)

TAULUKKO 1. HoviKodin johtoryhmän roolit ja vastualueet. (HoviKoti. 2020. Toimintakäsikirja)

<b>Henkilö</b>	<b>Rooli</b>	<b>Vastuualue</b>
Jussi Peltonen	Toimitusjohtaja, hallituksen jäsen, omistaja	Johtaminen Konseptointi Sopimusten hallinta Uuden yksikön käynnistäminen (hankevalmistelu)
Mari Kurppa	Palvelujohtaja, hallituksen varajäsen, omistaja	Henkilöstöhallinta Hankinnat Uuden yksikön käynnistäminen (toteutus) Hoivapalvelun sisällön substanssi
Jussi Peltonen	Liiketoiminnan kehityspäällikkö	Myynti ja markkinointi HoviKoti-konsepti Liiketoiminnan tuki yksiköille
Ilkka Ruippo	Konsernin laatupäällikkö	HoviTori-toimintajärjestelmä Operatiivisen suunnittelun tuki yksiköille, konserniyksiköiden laatupäällikköiden tuki ja sisäisten auditointien koordinointi mm. vuosikellon mukaisiin tavoitteisiin peilaten. Yhdyshenkilö ulkoiseen auditoijaan (Inspecta)
Ilkka Ruippo	Talousjohtaja	Talousasioiden hallinnointi ja neuvonta Rahoitus

		Tilitarkastusasioiden koordinointi / tuki kirjapidollisissa asioissa.
Ilkka Ruippo	Konsernin tietosuojavastaava	Tietosuojavastaava Hovi Group-konsernissa, yksiköiden tietosuojavastaavien tuki
Elina Ruohonen	Visuaalinen suunnittelija	It-järjestelmien käyttäjähallinta Brändi-ilme ja graafinen suunnittelu Toimintakäsikirjan tekninen tuki
Johtoryhmä	Jussi Peltonen(pj.) Mari Kurppa, Ilkka Ruippo, Elina Ruohonen	Operatiivisten ja hallinnollisten asioiden seuranta ja tarvittavien konsernitaseisten päätösten tekeminen. Johtoryhmä kokoontuu kerran kuukaudessa.

HoviKoti (Hovi Group Oy) toimii Hovikoti-ryhmään kuuluvien yksiköiden tukena niiden liiketoiminnan ydinasioiden helpottamiseksi. Käytännössä tämä tarkoittaa osallistumista johtamiseen, sopimusten hallintaa, myynnin ja markkinoinnin tukea (konseptointi ym.), taloushallinnollisten asioiden ohjaamista ja tukea, IT-järjestelmien ylläpitoa ja tukea sekä viestintäasioiden hoitoa. Osin palveluita hankitaan Hovikoti-ryhmän ulkopuolelta kuten markkinointi- ja viestintä palveluita, IT-asioiden ylläpitoa sekä talous- ja lakiasioiden palveluita. Ulkoisten palveluiden koordinoiti hoidetaan Hovikodin toimesta. (HoviKoti 2020. Toimintakäsikirja.)

Erityisiä painopisteitä HoviKodin toiminnassa on:

- Korkea- ja tasalaatuinen palvelu yhteisten ohjeiden ja HoviTori-toimintakäsikirjan tukemana.
- Asiantunteva johtaminen ja johtamista tukevat työkalut, jotka osaltaan luovat ja ylläpitävät korkeaa työtyytyväisyyttä.
- 8-osaisen palvelumallin mukainen toiminta ja johtaminen sekä palvelumallin palvelulupausten toteutuminen.
- Kannattava liiketoiminta ja riittävä kassavirta, jotta yrityksen kehittyminen on mahdollista.
- Toiminta noudattaa heidän eettistä säännöstöään.
- Hoiva- ja hyvinvointipalvelumallit, jotka ovat kustannustehokkaita ja ovat räätälöitävissä asiakkaiden tarpeisiin.
- Teknologian hyödyntäminen palvelutuotannossa.

(HoviKoti 2020. Toimintakäsikirja.)

### 3.2 Sofiakylä Oy

Sofiakylä Oy on yksityinen hoivakoti ja osa HoviKoti-ryhmää. Sofiakylä tarjoaa palveluita kehitysvammaisille ja erityistä tukea tarvitseville henkilöille. Koko yksikkö koostuu kolmesta erillisestä hoivakodista, missä kussakin on lisäksi omat ryhmäkodit vastaamaan hoidon tason tarpeita. Sofiakylä perustettiin yhdessä Riitta Peltosen, yrityksen toimitusjohtajan, sekä HoviKodin toimesta vuonna 2010. Visiona on jatkuvasti kehittää toimintaa ja vakiinnuttaa hoivakodin asemaa arvostettuna ja luotettavana hoivakotina. (Sofiakylä Oy 2020. Toimintakäsikirja.)

Toiminta alkoi vanhasta sairaalarakennuksesta Pitkänniemen alueella, mutta jo hyvin aikaisessa vaiheessa huomattiin, että kysyntä ylittää tarjonnan. Rakennuksesta johtuen Aluehallintovirasto päätti, että tilapäiseen hoitoon myönnetään yhdeksän paikkaa ja pysyvään asumiseen vain viisi paikkaa. Kysynnän jatkaessa kasvuaan, toiminta siirrettiin vuoden 2012 elokuussa uusiin tiloihin. Uusi rakennus sijaitsi myös Pitkänniemen alueella ja siitä tuli ensimmäinen hoivakoti nykyisestä kolmesta. Uudelle rakennukselle myönnettiin yhdeksän tilapäishoidon paikkaa ja lisäksi 25 pysyvän asumisen paikkaa. Toiminta otti siis melkoisen askeleen eteenpäin muuton yhteydessä. (Peltonen, R. 2020.)

Toinen hoivakoti, Sofiantähti, aloitti toimintansa helmikuussa 2016 niin ikään uudessa rakennuksessa. Se rakennutettiin samalle kadulle ensimmäisen rakennuksen kanssa ja paikkoja sieltä löytyy 15 pysyvään asumiseen. Kolmas ja uusin hoivakoti, SoffariKlubi, aloitti toimintansa tammikuussa 2018. Se sijaitsee Sofiantähden naapurissa ja arkisin se toimii kehitysvammaisten ja erityistä tukea tarvitsevien päivä- ja työtoimintana. Viikonloppuisin tilat täydentävät Sofiakylän tilapäishoitoa yhteensä kymmenellä paikalla. (Peltonen, R. 2020.)

Viimeisimpänä tulokkaana on alkuvuodesta 2020 avattu Kahvila Rokki, joka toimii Pitkänniemen alueella. Kahviotoiminta ei ollut kovinkaan tuttua Sofiakylälle, mutta mahdollisuuden tultua siihen tartuttiin ja toiminta on lähtenyt varsin mallikkaasti liikkeelle. Yhdessä organisaation neljä rakennusta työllistävät 55 vakituista työntekijää. Vakituisten työntekijöiden lisäksi sijaisrinkiin kuuluu hieman yli sata työntekijää, jotka auttavat tarpeen tullen.



## 4 TUTKIMUS

### 4.1 Tutkimusmenetelmät

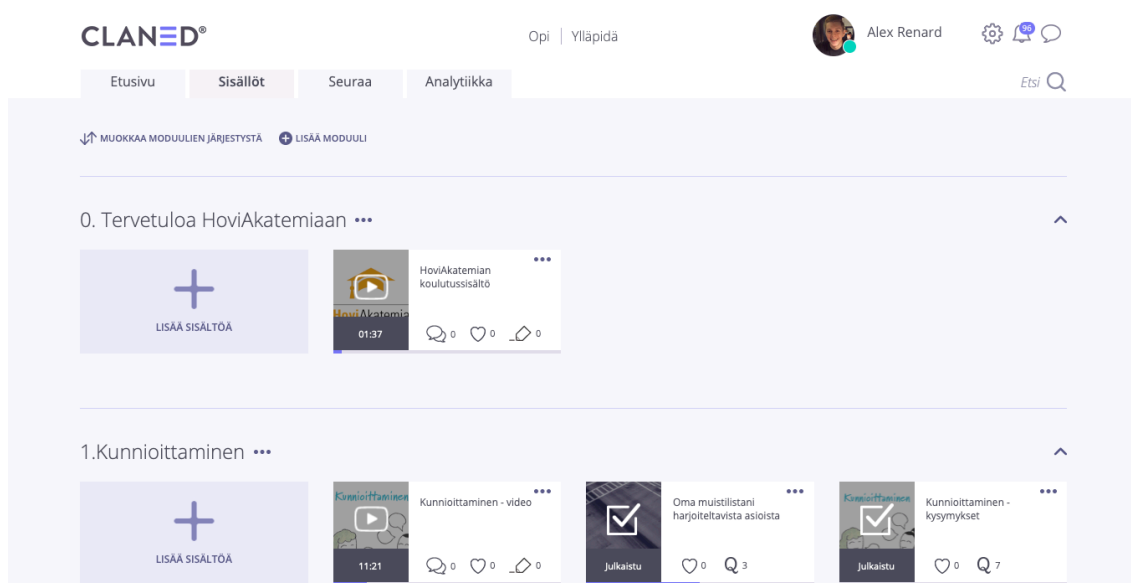
Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa laadullisiin eli kvalitatiivisiin ja määrällisiin eli kvantitatiivisiin tutkimusmenetelmiin. Menetelmät eivät kuitenkaan poissulje toisiaan, sillä eroja ei olla pystytty määrittelemään tarpeeksi tarkasti. Pääsääntöisesti laadullista tutkimusta pidetään aineistolähtöisenä ja määrällistä tutkimusta teorialähtöisenä. Tämä erottelu on erittäin häilyvää, sillä näitä analysointimenetelmiä pystytään hyödyntämään molemmissa tutkimustavoissa. Täten tullaankin kysymykseen, että onko yksittäisen tutkimuksen leimaaminen joko laadulliseksi tai määrälliseksi tutkimukseksi edes mahdollista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään keräämään aineistoa ihmisistä ja todellisesta elämästä. Tämä perustuu siihen, että ihmiset tulkitsevat samoja asioita eri tavoilla. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on hypoteesittomuus eli ei luoda ennakko-oletuksia tuloksista, vaan etsitään odottamattomia asioita. Yleisin aineistonkeruumenetelmä on haastattelu, koska sen avulla pystytään syventymään kysymyksiin ja saamaan laajempia vastauksia. Samanaikaisesti pystytään myös havainnointiin, mikä sekin on yksi kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Kvantitatiiviset tutkimukset puolestaan perustuvat numeroihin ja niiden avulla pyritään etsimään tutkimusaineistosta syy-seuraus-suhteita. Toisin kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa, tutkija asettaa hypoteesin, joka perustuu useimmiten aikaisempiin tutkimuksiin tai teorioihin. Näin hypoteesit ovat aina perusteltuja. Yleisin aineistonkeruumenetelmä on kysely, jossa kaikki vastaajat vastaavat samoihin kysymyksiin samassa järjestyksessä. Menetelmä sopeutuu erinomaisesti, mikäli vastaajia on useita. (Vilkkä 2007, 14, 23-24.)

## 4.2 Käyttöön otettu verkkokoulutus

Toimeksiantajalle syntyi idea verkkokoulutuksesta, kun toimintaa alettiin laajentamaan ulkomaille. Tavoitteena oli kehittää verkossa toimiva koulutuskokonaisuus, joka palvelisi niin kotimaan kuin ulkomaankin yksiköitä. Vanhoille työntekijöille oppimisympäristö toimisi uutena, havainnollistavana koulutusmuotona ja uusille työntekijöille se toimisi osana perehdytystä. Tällä tavoin pystyttäisiin sisällyttämään organisaation arvot ja toimintamallit toiminnassa riippumatta valtiosta, kielestä ja erityisesti kulttuurieroista.



KUVA 1. Verkkokoulutusnäkymä (Claned 2020)

HoviKodin toimitusjohtaja Jussi Peltonen koki, että tehokkain ratkaisu olisi kehittää oppimisympäristö, joka havainnollistettaisiin piirrosten ja selostuksen avulla. Tällä menetelmällä opetuksesta saadaan laadukasta sekä pystytään ylläpitämään oppijan mielenkiintoa koulutusta kohtaan. Onnistuneen ja tarkoituksenmukaisen grafiikan avulla opetusmateriaalista ja -tilanteesta tulee konkreettisempaa, jolloin oppija kokee tilanteen todellisempaan verrattuna perinteiseen oppimistapaan. Täten myös oppi tarttuu tehokkaammalla tavalla. (Alamäki & Luukkonen 2002, 53.)

Verkkokoulutuksen sisältö luotiin hoitoalan kirjallisuuden ja kokemusta omaavien henkilöiden avulla. Näkemykset yhdistettiin organisaation arvojen kanssa. Sisällön pohjalta luotiin koulutuksen eri osa-alueet ja näihin selostukset. Osa-alueet

koostuvat koulutusvideoista ja osaamista mittaavista testistä. Lisäksi jokaisessa osa-alueessa on oppimistehtävä, jossa oppijan tulee koulutuksen aikana poimia asioita, joissa olisi itsellään kehitettävää. Selostukset tehtiin suomeksi ja tietenkin englanniksi, jotta ulkomaan yksikötkin voisivat hyödyntää koulutusta. Viimeinen vaihe oli etsiä piirtäjä, joka pystyisi avaamaan selostuksen piirrosten muodossa videolle. Näin koulutuskokonaisuus oli valmis ja se siirrettiin verkossa toimivaan Claned-oppimisympäristöön, jossa koulutus otettiin käyttöön organisaation jokaisessa yksikössä.

#### **4.2.1 Claned-oppimisympäristö**

Claned on verkossa toimiva oppimisympäristö, johon käyttäjä pystyy itse luomaan kokonaisvaltaisen koulutuksen. Kokonaisvaltaisella tarkoitan, että koulutukseen on mahdollista sisällyttää yhteisöllisyyttä, mikä usein jää puuttumaan verkkokoulutuksista. Myös mahdolliset sertifikaatit voidaan luoda ja lähettää koulutuksen suorittaneille henkilöille. Alusta on myös helppokäyttöinen, niin koulutuksen luojaan kuin suorittajalle, ja tämän vuoksi se soveltuukin lähes kaikille ikäluokille. (Claned 2020.)

Oppimisympäristön laajat ominaisuudet, kuten koulutuksen seuranta ja analytiikkareportit tuottavat arvokasta tietoa koulutuksen järjestäjälle. Näillä ominaisuuksilla voidaan seurata muun muassa opiskelijoiden edistymistä tai vaikkapa opiskeluun käytettyä aikaa. (Claned 2020.) Näiden tietojen saamisen mahdollisuus ei ole itsestäänselvyys, mutta Clanedissa ollaan ymmärretty, että tämä tuo todella paljon lisäarvoa koulutukselle.

#### **4.3 Tutkimuksen tavoite ja hyödyt**

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajan työntekijöiden mielipiteitä ja kokemuksia verkossa toteutuvasta koulutuskokonaisuudesta. Verkkokoulutuskokonaisuus oli juuri otettu käyttöön, eikä aikaisempaa kokemusta vastaavasta ollut. Toimeksiantaja ei täten tiennyt kyseisen koulutuskokonaisuuden

tuomista vaikutuksista yritykselleen. Tavoitteena oli myös selvittää, että voisiko verkkokoulutus tuoda muita mahdollisuuksia toimeksiantajalle.

Verkkokoulutus otettiin samanaikaisesti käyttöön toimeksiantajan jokaisessa yksikössä ja yksilöhaastattelut käytiin viiden Sofiakylä Oy:n vakituisen työntekijän kanssa. Haastatteluihin valikoituneet henkilöt valittiin satunnaisesti koulutuksen suorittaneista henkilöistä. Aluksi tiedusteltiin henkilöiden perustietoja, jonka jälkeen syvennyttiin itse koulutuskokonaisuuteen. Kysymykset käsittelivät yleisesti heidän kokemuksiaan ja mielipiteitään koskien verkkokoulutuksesta opetusmuotona. Näiden lisäksi haluttiin saada tarkempaa tietoa juuri tästä verkkokoulutuksesta ja siitä, miten se koettiin. Haastattelut kestivät keskimäärin 15-20 minuuttia.

Tutkimuksen hyödyt konkretisoituivat yksilöhaastatteluiden vastausten myötä. Toimeksiantaja sai arvokasta tietoa siitä, miten koulutus onnistui ja sen myötä tiedon, että järjestetäänkö tulevaisuuden koulutukset verkossa vai perinteisellä lähiopetuksella. Lisäksi pystyttiin tuottamaan toimeksiantajalle tietoa verkkokoulutuksen muista käyttömahdollisuuksista. Tämä tieto tuo hänelle hyötyä pohtiesseen sitä, että kannattaako verkkokoulutukseen panostaa tulevaisuudessa.

#### **4.4 Haastattelu**

Tutkimusmenetelmänä haastattelu on suosittu, koska se on sopeutumiskykyinen. Menetelmän avulla haastattelijä kykenee käymään kysymykset halutussa järjestyksessä sekä avaamaan ja tarkentamaan kysymyksiä haastateltavalle, jolloin vältetään väärinymmärryksiä. Täten pystytään myös syventymään kysymyksiin ja käymään jopa keskustelua aiheesta. Yhtenä haastattelun päähyödyistä voidaan pitää sitä, että tietoa saadaan huomattavasti enemmän kuin vaikkapa kyselyn avulla. Lisäksi suurena etuna on mahdollisuus eleiden ja ilmeiden huomioimiselle, mikä puolestaan edesauttaa haastattelijaa vastausten tulkinnassa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73-74.)

Haastattelu saattaa tuoda mukanaan myös haasteita, kuten esimerkiksi haastateltavien henkilöiden löytäminen. Henkilöiden löydyttyä, tulee vielä jokaiselle et-

siä sopiva ajankohta haastattelulle ja projekti saattaa venähtää suunniteltua pidemmäksi. Lisäksi itse haastattelutilanteissa vastausten kirjaaminen saattaa tuottaa vaikeuksia, sillä kirjaaminen pitää tehdä nopeasti, mutta myös järkevästi vastausten analysointia varten. Kokemus haastattelutilanteista tuo varmuutta tekemiseen ja kerta kerran jälkeen haasteet tuntuvat pienemmiltä.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimuksen tuloksia varten haastateltiin viittä Sofiakylä Oy:n vakituista työntekijää, jotka valikoituivat satunnaisesti verkkokoulutuksen suorittaneista henkilöistä. Heistä yksi oli miespuolinen ja neljä olivat naispuolisia. Nuorin haastateltavista henkilöistä oli iältään 25-vuotias ja vanhin oli 55-vuotias. Ikäjakauma on havaittavissa jopa vastauksista, sillä kokemusvuodet niin alalta kuin työelämästäkin vaikuttivat niihin. Jo pelkästään alan kokemusvuodet vaihtelivat 6-20 vuoteen. Kaikki haastateltavat henkilöt olivat koulutukseltaan vähintäänkin lähihoitajia, mutta yksi oli suorittanut myös lähiesimiehen ammattitutkinnon ja toinen johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon. Joukossa oli myös kolme ammatinvaihtajaa. Yksi heistä oli aikaisemmin työskennellyt kokkina ja kaksi toimitotehtävissä. Kaikilla yhtenä syynä alanvaihdolle oli ollut halu tehdä fyysisempää työtä. Seuraavaksi kerron heidän vastauksensa esittämiini kysymyksiini.

### 5.1 Millaisena koit oppimisalusta?

Työntekijä 1: *"Oppimisalusta oli ihan hyvä. Testien pisteytystapa oli järkevä ja videot olivat mukavia. Ulkoasullisesti selkeä ja esteettisesti kaunis."*

Työntekijä 2: *"Oppimisalustan käyttämistä hankaloittivat tiettyjen osien takkuilut. Testien kysymykset olivat mielestäni hieman liian helppoja. Ulkonäkö oli hyvä ja oikeiden vastausten selvitykset."*

Työntekijä 3: *"Selkeänä ja yksinkertaisena"*

Työntekijä 4: *"Selkeänä"*

Työntekijä 5: *"Oppimisalusta oli selkeä ja helppokäyttöinen. Ensimmäisellä kerralla lauseissa oli suomen kielen lisäksi myös viroa, mutta ongelma lähti, kun sivun päivitti."*

Haastateltavista henkilöistä neljä kertoi oppimisalustan olleen selkeä. Puolestaan kahdella henkilöllä oli ollut teknisiä ongelmia alustan kanssa.

## 5.2 Koitko saavasi hyötyä koulutuksesta?

Työntekijä 1: *"Kyllä, opin uutta."*

Työntekijä 2: *"Tästä minä en henkilökohtaisesti saanut hyötyä, koska kysymykset olivat helppoja tällä kokemuksella. Hoitajille, joilla ei kokemusta vielä paljoa ole, niin varmasti hyötyvät."*

Työntekijä 3: *"Oli hyvä muistella, mitä oppia koulu sekä työt ovat vuosien varrella antaneet."*

Työntekijä 4: *"Sisältö oli melko lailla sellaista, miten itse toimin työssäni, joten ei juurikaan uutta asiaa."*

Työntekijä 5: *"Vanhaa tuttua asiaa hoitajille."*

Haastatelluista kolme kertoi, ettei saanut hyötyä koulutuksesta, koska koulutettava aihe oli tuttu. Kaksi puolestaan kertoi saaneensa hyötyä koulutuksesta.

## 5.3 Olisitko toivonut koulutukselta jotain lisää?

Työntekijä 1: *"Lähdetiedot puuttuivat."*

Työntekijä 2: *"Ehkä hieman vaativampia kysymyksiä tai jokin muu osio."*

Työntekijä 3: *"En olisi, toimi hyvin pikakoulutuksena."*

Työntekijä 4: *"Jotain uutta asiaa minulle."*

Työntekijä 5: *"Luvattua stipendiä ei löytynyt."*

Vain yksi haastatelluista henkilöistä ei toivonut koulutukselta mitään lisää. Muut neljä henkilöä olisivat toivoneet jotain lisää.

#### **5.4 Mitä hyötyjä verkkokoulutus mielestäsi tuo?**

Työntekijä 1: *"Vapauden opiskella omalla ajallaan ja itsenäisesti sekä mahdollisuuden palata koulutukseen."*

Työntekijä 2: *"Pystyy itse valitsemaan koulutuksen toteutusajankohdan sekä sen, että milloin osallistuu. Kyseisellä konseptilla on myös helppo seurata osallistujien etenemistä."*

Työntekijä 3: *"Mahdollisuuden toteuttaa koulutus missä ja milloin tahansa."*

Työntekijä 4: *"Verkkokoulutus on riippumaton ajasta ja paikasta."*

Työntekijä 5: *"Kertaamisen mahdollisuus, kun itsellä on aikaa."*

Kaikkien haastateltavien henkilöiden vastaukset sisälsivät saman asian. He näkivät hyödyksi sen, että verkkokoulutuksen pystyy suorittamaan ajasta ja paikasta riippumatta. Kahden henkilön mielestä hyötynä on myös mahdollisuus palata verkkokoulutukseen.

#### **5.5 Mitä haittoja verkkokoulutus mielestäsi tuo?**

Työntekijä 1: *"Mahdollisuuden huijaamiselle, kun kukaan ei ole valvomassa. Osalla koulutukseen osallistujilla saattaa olla motivaation kanssa ongelmia, kun opiskelu suoritetaan itsenäisesti. Verkkokoulutuskokonaisuus olisi hyvä käydä kouluttajan tai koulutuksen laatijan kanssa alkuun läpi. Haittana myös se, että varsinaista vuorovaikutusta ei synny verkkokoulutuksessa."*



Työntekijä 2: *"Mikäli ei vaadita tiettyä ajanjaksoa koulutuksen suorittamiselle, niin saattaa jäädä tekemättä."*

Työntekijä 3: *"Keskittymiskyky saattaa heikentyä, kun koulutus toteutuu verkossa."*

Työntekijä 4: *"Olen suorittanut koulutuksia, joissa ei ole varmistettu riittävää aikaa sen suorittamiselle. Lisäksi rauhallista tilaa ei aina ole ollut saatavilla. Näihin haittoihin tulisi työnantajan löytää ratkaisu."*

Työntekijä 5: *"Tietokoneen jatkuvasta käytöstä ja informaatiosta tulee ähky. Varsinainen ihmisläheinen työ unohtuu."*

Kysymys jakoi hieman mielipiteitä haastateltavien keskuudessa, mutta kaikkien mielestä verkkokoulutuksesta löytyy haittapuolia. Vastauksista kuitenkin selvisi, että ongelmana pidetään sitä, että koulutus suoritetaan itsenäisesti. Tällöin saat-  
taa esiintyä huijaamista, keskittymisvaikeuksia tai motivaatio-ongelmia.

## **5.6 Oletko aikaisemmin osallistunut verkkokoulutukseen? Jos olet, niin miten koit tämän koulutuksen verrattuna aikaisempiin?**

Työntekijä 1: *"Kyllä. Tämä verkkokoulutus oli selkeämpi kuin edelliset."*

Työntekijä 2: *"Kyllä. Aikaisemmissa verkkokoulutuksissa on ollut pääsääntöisesti vain luentoja, joten testit olivat uutta minulle."*

Työntekijä 3: *"Kyllä. Lähihoitajan opinnoissa verkkokoulutukset olivat ymmärrettävästi laajempia kuin tämä."*

Työntekijä 4: *"Kyllä. Aiemmat verkkokoulutukset ovat olleet hyödyllisempiä, sillä niistä olen saanut uutta tietoa."*

Työntekijä 5: *"En ole."*

Haastateltavista vain yksi ei ollut aikaisemmin osallistunut verkkokoulutukseen. Kaksi aikaisemmin verkkokoulutukseen osallistuneista henkilöistä kertoivat edellisten koulutusten olleen hyödyllisempiä. Aikaisemmat koulutukset ovat olleet laajempia ja hyödyllisempiä, koska niistä on saatu uutta tietoa.

### **5.7 Koetko, että opit tehokkaammin verkkokoulutuksella vai lähiopetuksella? Miksi?**

Työntekijä 1: *"Verkkokoulutuksella, sillä pystyn keskittymään siihen tehokkaammin."*

Työntekijä 2: *"Minulle käy kumpi tahansa, mutta lähiopetus on vuorovaikutuksellista, kun taas verkkokoulutus ei ole."*

Työntekijä 3: *"Molemmilla on puolensa. Verkkokoulutuksen voi tehdä silloin, kun se itselle sopii. Lähiopiskelussa puolestaan pääsee näkemään kasvokkain muut opiskelijat ja kommunikoimaan heidän kanssaan."*

Työntekijä 4: *"Verkkokoulutuksella, kunhan se on hyvin tehty. Itse en nimittäin viihdy luentosalissa tai pulpetin takana."*

Työntekijä 5: *"Lähiopetuksella, koska sillä tavalla pystyy vaihtamaan ajatuksiaan muiden kanssa."*

Kaksi haastateltavista kertoi oppivansa tehokkaammin verkkokoulutuksella ja kaksi muuta kertoivat oppivansa molemmilla tavoilla yhtä tehokkaasti. Vain yksi haastateltavista kertoi oppivansa tehokkaammin lähiopetuksella, koska sen myötä pystyy vaihtamaan ajatuksiaan muiden osallistujien kanssa.

### **5.8 Haluaisitko, että koulutukset järjestettäisiin jatkossa verkossa vai lähiopetuksena? Miksi?**

Työntekijä 1: *"Molempina, riippuen koulutuksen aiheesta."*

Työntekijä 2: *"Työhön liittyvät koulutukset voisivat olla verkossa, jotta oman ajan organisointi ei vaikeudu."*

Työntekijä 3: *"Molempina, sillä molemmilla on hyvät ja huonot puolensa. Verkko-koulutus ei sido tiettyyn aikaan, mutta lähiopetuksessa on helpompi keskittyä sekä pystyy keskustelemaan muiden henkilöiden kanssa."*

Työntekijä 4: *"Verkkokoulutuksena, jos se lasketaan työaikaan. Muussa tapauksessa työhön liittyvät koulutukset voitaisiin järjestää työpaikalla perinteiseen tapaan."*

Työntekijä 5: *"Lähiopetuksena, koska pystyy kommunikoimaan muiden henkilöiden kanssa."*

Yksi haastateltavista henkilöistä kertoi haluavansa koulutusten olevan jatkossa lähiopetuksena. Muut neljä haluaisivat jatkossa järjestettävien koulutusten olevan sekä verkossa että lähiopetuksena, riippuen aiheesta.

## 5.9 Tulosten analysointi

Ensimmäisessä kysymyksessä haluttiin selvittää, mitä tuntemuksia oppimisalusta herätti haastateltavien keskuudessa. Kaksi haastateltavista oli kohdannut hieman teknisiä ongelmia, mutta muuten oppimisalusta sai haastateltavilta pääosin positiivista palautetta. Oppimisalusta koettiin selkeäksi sekä helppokäyttöiseksi. Haastatelluista yksi kertoi jo tässä vaiheessa, että kysymykset olivat olleet hänen mielestään hieman liian helppoja. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että toimeksiantaja on onnistunut luomaan selkeän ja helppokäyttöisen oppimisalustan, joka palvelee kaiken tasoisia käyttäjiä. Koulutuksen sisältö olisi kuitenkin voinut olla haastavampi. Lisäksi tekniset ongelmat, joita ilmeni, johtuivat itse järjestelmästä, joten toimeksiantaja ei näihin pystynyt vaikuttamaan.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin, että saivatko haastateltavat mielestään hyötyä koulutuksesta. Vain yksi haastatelluista kertoi oppineensa uutta ja lisäksi yhden

mielestä oli hyvä muistella vuosien varrella opittuja asioita. Muut haastateltavat olivat sitä mieltä, että koulutuksen sisältö oli jo ennestään tuttua asiaa ja sen vuoksi he eivät hyötyä saaneet. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että koulutus on nykyisellä tasollaan hyödyllinen uusille työntekijöille, koska he oppivat sillä uutta. Kokemusta omaaville työntekijöille koulutus on kuitenkin melko hyödytön, joten heitä varten sisältöä tulisi kehittää ja vaikeustasoa nostaa.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, olisivatko haastateltavat toivoneet koulutukselta jotain lisää. Vain yksi haastatelluista ei olisi toivonut koulutukselta mitään lisää. Enemmistö, eli neljä viidestä, olisi toivonut koulutukselta jotain lisää. Mieli-piteet olivat hieman eriäviä, mutta vaativampi sisältö nousi tässäkin kysymyksessä esille. Yksi haastatelluista kertoi, ettei luvattua stipendiä löytynyt, mutta kyseisessä tapauksessa oli sattunut väärinymmärrys, sillä stipendi toimitetaan koulutuksen ylläpitäjän toimesta. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että koulutusta tulee kehittää nykyiseltä tasoltaan. Sisältöä tulee muuttaa ja koulutuksen käytöstä tulisi tiedottaa työntekijöitä tarkemmin.

Neljännessä ja viidennessä kysymyksessä tiedusteltiin, että mitä hyötyjä ja haittoja verkkokoulutus haastateltavien mielestä tuo. Näissä kysymyksissä käsiteltiin verkkokoulutusta yleisesti, eikä vain tätä koulutusta. Kaikkien haastateltavien vastauksissa oli sama perusajatus verkkokoulutuksen hyödystä eli siitä, että verkkokoulutus on riippumaton ajasta ja paikasta. Kahden henkilön mielestä hyödyksi koettiin myös se, että verkkokoulutukseen pystyy palaamaan myöhemmin. Lisäksi yksi haastateltavista ajatteli kysymystä myös johtoryhmän näkökulmasta ja mainitsi seurannan olevan helppoa kyseisellä konseptilla. Jälkimmäinen kysymys haittapuolista jakoi huomattavasti enemmän mielipiteitä haastateltavien keskuudessa, mutta kaikkien mielestä haittoja kuitenkin löytyy. Vastausten perusteella päähaittatekijäksi nousi verkkokoulutuksen itsenäinen suorittaminen. Tällöin voi esiintyä motivaatio-ongelmia, keskittymisvaikeuksia, huijaamista tai jopa verkkokoulutuksen suorittamatta jättämistä. Lisäksi kahden haastateltavan mielestä vuorovaikutuksen puute koetaan haittana. Yksi haastateltavista huomioi myös, että työnantajan on tärkeä varmistaa rauhallinen työympäristö, mikäli koulutus suoritetaan työpaikalla. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että itsenäinen suorittaminen on verkkokoulutuksen avaintekijä. Se tuo mukanaan suuria hyö-

tyjä, kuten mahdollisuuden koulutuksen suorittamiselle ajasta ja paikasta riippumatta, mutta myös mahdollisia haittapuolia. Tämän vuoksi toimeksiantajan onkin tunnettava henkilöstönsä hyvin, jotta hän voi punnita, onko verkkokoulutus hänelle juuri se oikea koulutusmuoto.

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin, miten haastateltavat kokivat tämän koulutuksen, jos olivat aikaisemminkin osallistuneet verkkokoulutukseen. Haastateltavista vain yksi ei ollut aikaisemmin osallistunut verkkokoulutukseen. Muut neljä olivat ja heistä kaksi kertoi aikaisempien koulutusten olleen hyödyllisempiä. Syynä molemmilla oli se, että edelliset koulutuksen olivat olleet laajempia ja niistä oli saanut uutta oppia. Haastelluista yksi kertoi tämän verkkokoulutuksen olleen selkeämpi ja yksi kertoi testien olleen uutta verrattuna aikaisempiin. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että verkkokoulutukset ovat kaikki erilaisia ja aikaisemmista koulutuksista saadut kokemukset vaikuttavat mielipiteeseen. Toimeksiantajan verkkokoulutusta pidettiin melko neutraalina.

Toiseksi viimeisessä kysymyksessä haluttiin selvittää, että oppivatko haastateltavat tehokkaammin verkkokoulutuksella vai lähiopetuksella. Haastatelluista kaksi kertoi oppivansa molemmilla tavoilla yhtä tehokkaasti, mutta painottivat vuorovaikutuksen mahdollisuudesta lähiopetuksessa. Kaksi muuta kertoi oppivansa verkkokoulutuksella tehokkaammin, koska pystyvät keskittymään sen parissa paremmin. Vain yksi haastateltavista henkilöistä kertoi oppivansa lähiopetuksella tehokkaammin, syyksi hän kertoi vuorovaikutusmahdollisuuden. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että on henkilöstä itsestään kiinni, kumpi tapa sopii tehokkaammin. Kuitenkin vuorovaikutuksen tärkeys koulutustilanteessa on erittäin suuri, joten mikäli sitä ei pystytä sisällyttämään verkkokoulutukseen, niin lähiopetusta pidetään tehokkaampana.

Viimeisessä kysymyksessä haluttiin selvittää vielä, että haluavatko haastateltavat jatkossa järjestettävien koulutuksien olevan verkossa vai lähiopetuksena. Vain yksi haastateltavista henkilöistä kertoi haluavansa koulutusten olevan jatkossa lähiopetuksena. Syyksi hän kertoi vuorovaikutusmahdollisuuden muiden opiskelijoiden kanssa. Muut neljä henkilöä halusivat jatkossa järjestettävien koulutusten olevan sekä verkossa että lähiopetuksena, riippuen aiheesta. Johtopäätök-

senä voidaan todeta, että koulutuksen aihe vaikuttaa suuresti koulutustavan valintaan. Kuten edellisessäkin kysymyksessä, on vuorovaikutusmahdollisuudella tässäkin kysymyksessä erittäin suuri rooli.

## 6 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää HoviKodin työntekijöiden mielipiteitä ja kokemuksia verkossa toteutuvasta koulutuskokonaisuudesta. Tällä tavoin pyrittiin tuottamaan toimeksiantajalle uutta ja arvokasta tietoa, minkä pohjalta voitaisiin tehdä jatkotoimenpiteitä. Lisäksi pyrittiin myös selvittämään, mitä muita mahdollisuuksia verkkokoulutus voisi tuoda yritykselle.

Tutkimus suoritettiin Sofiakylä Oy:n viidelle vakituiselle työntekijälle. Sofiakylä Oy on yksi HoviKodin yksiköistä. Haastateltavat valikoituivat satunnaisesti verkkokoulutuksen suorittaneista henkilöistä. Vaikka otos valikoituikin satunnaisesti, oli se melko monipuolinen, sillä ikäjakauma oli 25-55 vuotta ja tämän myötä myös kokemusvuodet vaihtelivat huomattavasti. Tutkimustulosten myötä toimeksiantaja saa käsityksen, mitä mieltä hänen henkilöstönsä on verkkokoulutuksesta ja kykenee arvioimaan, että olisiko sille käyttöä tulevaisuudessa. Tutkimuksen tulokset jakoivat todella paljon mielipiteitä haastateltavien keskuudessa. Syynä tälle voidaan mahdollisesti pitää sitä, että otokseni oli hyvin monitahoinen. Omasta mielestäni vaikuttavat tekijät tuloksiin olivat haastateltavien kokemusvuodet alalta sekä jopa ikä, sillä verkkokoulutus on melko nykyaikainen koulutusmuoto ja täten vanhimmillä haastateltavilla ei välttämättä ole kovinkaan suurta tietoa aiheesta.

### 6.1 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että oppimisalustalle, jolle toimeksiantaja loi verkkokoulutus, oli helppokäyttöinen ja selkeä. Osa oli kuitenkin kohdannut pieniä teknisiä ongelmia, jotka johtuivat järjestelmästä, joten jatkon kannalta olisi hyvä selvittää, että ovatko ongelmat yleisiä vai ei. Mikäli ovat, niin kannattaa pohtia olisiko oppimisalustan vaihtaminen toiseen paikallaan. Muuten oppimisalusta sai todella hyvän vastaanoton, eikä sitä kannata kovin helpolla lähteä vaihtamaan. Tuloksista ilmeni myös, että yleisesti verkkokoulutuksen isoimpana hyötynä pidettiin sitä, että se on ajasta ja paikasta riippumaton. Lisäksi mahdollisuus koulutukseen palaamiselle pidettiin hyötynä.

Tutkimuksen kohteena oleva verkkokoulutus jakoi todella paljon mielipiteitä. Tuloksista ilmeni, että haittana pidettiin itsenäistä suoritustapaa sekä vuorovaikutuksen puutetta. Tosin toimeksiantaja oli mahdollistanut vuorovaikutuksen kommenttiosiollla, mutta sitä ei oltu huomioitu haastateltavien keskuudessa. Itsenäinen suoritustapa koettiin haittana, koska haastateltavien mielestä se voisi mahdollistaa huijaamisen ja jopa koulutuksen suorittamatta jättämisen. Lisäksi sen myötä voisi esiintyä motivaatio-ongelmia sekä keskittymisvaikeuksia. Itsenäinen suoritustapa on olennaista verkkokoulutukselle, mutta vuorovaikutukseen pystyy toimeksiantaja vaikuttamaan. Kehitysehdotuksena olisi selkeämmän vuorovaikutusmahdollisuuden kehittäminen, esimerkiksi yhteinen chat-palvelu. Tämän avulla vuorovaikutusta olisi enemmän eikä sitä välttämättä koettaisi ongelmana. Fyysisen vuorovaikutuksen sisällyttäminen verkkokoulutukseen on mahdotonta ilman, että menettäisi koulutusmuodon varsinaisen idean.

Tulosten mukaan koulutuksen sisältö soveltuisi hyvin uusille työntekijöille, mutta kokemusta omaaville työntekijöille sen koettiin olevan liian helppo. Sisällön vuoksi vain yksi kertoi oppineensa jotakin uutta ja muiden mielestä sisältö oli jo ennestään tuttua asiaa, jonka takia he eivät tästä verkkokoulutuksesta hyötynneet. Tulevia koulutuksia ajatellen olisi hyvä kehittää sisältöä, jotta koko henkilöstö hyötyisi siitä jollain tapaa. Kehitysehdotuksena olisi koulutustasojen luominen. Käytännössä se tarkoittaisi sitä, että kaikki aloittaisivat ensimmäisestä tasosta ja hyväksytytn suorituksen jälkeen voisi edetä seuraavalle tasolle. Täten kaikille löytyisi tarpeeksi haastavat, omaa osaamistaan vastaavat koulutukset.

Tulevia koulutuksia varten ilmeni, että haastateltavat kokivat sekä verkkokoulutuksen että lähiopetuksen tehokkaaksi. Käytettävä koulutusmuoto riippuisi koulutuksen aiheesta, mutta myös vuorovaikutusmahdollisuudella koettiin olevan suuri vaikutus. Aivan kaikkia tulevia koulutuksia ei välttämättä kannata järjestää verkossa, sillä jotkin koulutusaiheet vaativat lähiopetuksen. Kuitenkin, jos sisällytetään vuorovaikutus koulutukseen, voidaan mahdollistaa useammat koulutukset verkkoon.

Opinnäytetyö on mielestäni onnistunut, koska tavoitteisiin päästiin eli toimeksiantajani saa tutkimuksen avulla käsityksen henkilöstönsä mielipiteistä verkkokoulu-



tuksesta. Tämän avulla hän pystyy punnitsemaan, mikä koulutusmuoto toimii hänen yksiköilleen parhaiten. Tutkimuksessa selvisi juuri niitä asioita, mitä sillä oli tarkoitus mitata, joten voidaan todeta, että tutkimus on pätevä. Tutkimus ei kuitenkaan ole kovin luotettava, sillä otos oli melko pieni. Tämän vuoksi vastauksia ei voida yleistää. Jatkotutkimuksena kannattaisikin tutkia koko henkilöstön mielialpiteet ja kokemukset koulutuksesta. Täten saataisiin varmuutta tämän tutkimuksen tuloksille. Lisäksi tulevaisuuden mahdollisuuksia käsitellään vielä seuraavassa kappaleessa.

## **6.2 Tulevaisuuden mahdollisuudet**

Tulevaisuutta ajatellen yksi mahdollisuus voisi olla koulutuksen eteenpäin myyminen. Esimerkiksi tämän hetkisessä tilanteessa, jossa korona jyllää maailmalla ja suomessakin on jouduttu sulkemaan useita kouluja, voisi verkkokoulutuksesta olla todella suurta hyötyä. Tällöin oppimista pystyisi jatkamaan myös etänä. Tosin tämä vaatisi koulutuksen muokkaamista kohderyhmälle sopivaksi. Mikäli alustalle olisi ostajia, voisi se myös tuoda yritykselle mahdollisesti lisää tuloja. Tämä voisi mahdollistaa myös yhteistyökumppaneita ja sitä kautta lisää näkyvyyttä.

Toisena mahdollisuutena voitaisiin nähdä säästöt henkilöstökustannuksissa. Henkilöstön kouluttaminen ja kouluttajien palkkaaminen on kallista, erityisesti globaaleissa yrityksissä, joissa koulutusta joudutaan tarjoamaan useissa maissa ja monella kielellä. Lisäksi koulutuksen ja osaamisen taso saattaa vaihdella ja esimerkiksi Suomessa on varmasti yksi maailman osaavimmista hoitohenkilökunnista. Yhteinen oppimisympäristö verkossa mahdollistaa samanarvoisen koulutuksen kaikille maasta tai yksiköstä riippumatta. Oppimisympäristöä voidaan myös hyödyntää pitkäaikaisesti, kunhan se pidetään ajan tasalla. Koen myös, että verkkokoulutus voisi mahdollistaa tulevaisuudessa koko henkilökunnan koulutuksen. Koulutusta voitaisiin siis hyödyntää työntekijöiden lisäksi myös esimiesten ja jopa johdon koulutukseen.

## LÄHTEET

Alamäki, A. & Luukkonen, J. 2002. eLearning: Osaamisen kehittämisen digitaaliset keinot: strategia, sisällöntuotanto, teknologia ja käyttöönotto. Helsinki: Edita Prima Oy.

Claned Group Oy Ab. 2020. Luettu 12.2.2020. <https://www.claned.com>

Hovi Group Oy. 2020. Hoivapalveluyksiköt. Luettu 12.2.2020. <https://hovi-koti.fi/hoivapalveluyksikot/>

HoviKoti. 2020. Toimintakäsikirja. Luettu 12.2.2020.

Kauhanen, J. 2006. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Kauppinen, R. 2004. Verkko-oppiminen ja pk-yritykset – selvitys verkko-oppimisen mahdollisuuksista pk-yritysten osaamisen kehittämisessä. Helsinki: Edita.

Koli, Hanne. 2008. Verkko-ohjauksen käsikirja. Helsinki: Finn Lectura.

Leppisaari, I., Kleimola, R. & Johnson, E. 2007. Kolme säiettä kasvuun: verkko-pedagogiikka, koulutusteknologia ja työelämäyhteys. Kokkola: Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.

Matikainen, J. & Manninen, J. 2000. Aikuiskoulutus verkossa. Tampere: Tammer-Paino.

Peltonen, R. 2020. Toimitusjohtaja. Sofiakylä Oy. Haastattelu 19.2.2020

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. KvaliMOTV. Kvalitatiivinen tutkimus. Luettu 13.3.2020. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html)

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006b. KvaliMOTV. Laadullisen tutkimuksen elementit. Luettu 13.3.2020. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1\\_2\\_2.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2_2.html)

Saarinen, J. 2002. Kouluttajana verkossa: menetelmät ja tekniikat. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Sofiakylä Oy. 2020. Palvelut. Luettu 13.2.2020. <https://sofiakyla.fi/palvelut/>

Sofiakylä Oy. 2019. Toimintakäsikirja. Luettu 23.11.2019.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vainio, L. 2003. e-Oppimisen haasteet. Suomen eOppimiskeskus ry:n jäsenlehti. 8, 3-4. Luettu 19.2.2020. <https://eoppimiskeskus.fi/wp-content/uploads/2012/08/seoppi-03.pdf>

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.